

Ouvrant VCO les cas sur le Web utilisant le cas ouvrent l'outil

Contenu

[Introduction](#)

[Conditions préalables](#)

[Conditions requises](#)

[Composants utilisés](#)

[Conventions](#)

[Instructions pas à pas](#)

[Cas ouvert \(étape 1 : L'information de contact\)](#)

[Cas ouvert \(étape 2 : Décrivez votre problème\)](#)

[Cas ouvert \(étape 3 : Cliquez sur le bouton suivant\)](#)

[Considérations spéciales](#)

[Erreurs de soumission](#)

[Changez/augmenter la priorité d'un cas](#)

[Voyez si votre soumission de CCO Case Open Tool est réussie ou non réussie](#)

[Tapez correctement le texte dans des marges de zone de texte](#)

[Envoyez au VCO TAC plus d'informations](#)

[Déni de responsabilité](#)

[Informations connexes](#)

[Introduction](#)

Remarque: Lisez complètement ce document avant que vous continuiez d'utiliser le CCO Case Open Tool.

Ce document offre les étapes nécessaires afin d'ouvrir une valise contre la gamme de produits virtuelle du bureau central de Cisco (VCO) utilisant le CCO Case Open Tool sur le site Web de www.cisco.com.

Quand vous exécutez ces étapes, votre caisse est automatiquement conduite à la file d'attente de Soutien technique pour la gamme de produits VCO en quelques secondes, sautant l'intervention humaine de centre de réponse de client (CRC).

Remarque: L'intervention de CRC de Cisco d'humain est exigée quand vous ouvrez une caisse par l'intermédiaire de l'email ou du téléphone.

Envisagez d'ouvrir tous vos cas du niveau de priorité 3 (P3) et du niveau de priorité 4 (P4) utilisant le CCO Case Open Tool. Ceci t'épargne le temps au-dessus d'ouvrir une caisse par le CRC de Cisco utilisant l'email chez tac@cisco.com, ou d'à l'aide du téléphone. Référez-vous au site de [Cisco Worldwide Contacts](#) pour plus d'informations sur des numéros et des adresses e-mail de

téléphone de contact.

Remarque: Vous pouvez également utiliser le CCO Case Open Tool pour ouvrir vos valises du niveau de priorité 1 (P1) et du niveau de priorité 2 (P2). Voyez la section de [considérations spéciales de](#) ce document pour information les informations complémentaires.

Conditions préalables

Conditions requises

Aucune spécification déterminée n'est requise pour ce document.

Composants utilisés

Ce document n'est pas limité à des versions de matériel et de logiciel spécifiques.

Conventions

Pour plus d'informations sur les conventions utilisées dans ce document, reportez-vous à [Conventions relatives aux conseils techniques Cisco](#).

Instructions pas à pas

Procédez comme suit :

1. Ouvrez une application de navigateur Internet.
2. Allez à la page de [support technique de Cisco](#).
3. Cliquez sur le lien de **procédure de connexion** en haut de la page. Le nom d'utilisateur et mot de passe a exigé la boîte de dialogue est affiché.
4. Saisissez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe.**Remarque:** Si vous n'avez pas un nom d'utilisateur valide et un mot de passe, envoyez l'email à cco-team@cisco.com ou entrez en contact avec votre représentant commercial de Cisco Systems.
5. Cliquez sur **OK**. Vous êtes maintenant ouvert une session.
6. Allez à la page [ouverte de cas de support technique](#) (les clients [enregistrés](#) seulement). Ces sections fournissent une description de chaque champ et comment vous devez la compléter.

Cas ouvert (étape 1 : L'information de contact)

Écrivez tous les contact et informations demandés de contrat ici.

Cas ouvert (étape 2 : Décrivez votre problème)

Écrivez les informations pertinentes comme contour de ces paragraphes :

Technologie (exigée)

1. Voix (VoIP, vofr, VoATM, TÉLÉCOPIE, SS7)

2. Voix : VCO/4K

Remarque: Les acronymes dans le point 1 sont définis comme Voix sur le Protocole Internet (VoIP), voix sur relais de trame (VOFR), Voix au-dessus d'Asynchronous Transfer Mode (VoATM), télécopie, et Système de signalisation 7 (SS7).

Remarque: Employez les menus de traction vers le bas pour placer les domaines de technologie exactement comme ce document affiche pour s'assurer que cette soumission de cas obtient automatiquement conduit à la file d'attente appropriée d'équipe TAC. Dans ce cas, la file d'attente appropriée d'équipe TAC est l'équipe TAC qui est responsable de la gamme de produits VCO.

[Résumé du problème \(exigé\)](#)

Sélectionnez un élément de traction vers le bas s'il apparie votre problème. S'il y a résumé du problème assorti alors ne clique sur pas en fonction la barre par radio pour la deuxième case et écrit le titre de votre cas.

Remarque: Il est important d'employer les menus de traction vers le bas pour décrire votre problème si vous pouvez. Ceci a comme conséquence les meilleures informations assorties fournies à vous. L'objectif est de vous diriger vers les informations qui vous aident à résoudre votre problème en temps utile sans devoir attendre l'intervention humaine.

[Version de logiciel](#)

Spécifiez votre version de logiciel générique (n'en écrivez pas votre version SS7, si). Les valeurs génériques possibles de sélection sont 5.1, 5.0, 4.2, 4.1, 4.2, 4.0, et 3.x. Saisissez également le numéro de version générique spécifique ici (par exemple, V5.1.3).

[Description du problème \(exigée\)](#)

Entrez autant des informations dans cette case comme vous croyez est nécessaire pour décrire correctement votre problème. Incluez les symptômes du problème avec les étapes de débogage appropriées et vous commandez les ont utilisé.

[D'autres champs](#)

Écrivez ces informations facultatives dans les domaines restants :

- Numéro de série de produit
- Routeur/nom du noeud
- Cas de client final dépistant # avec votre société
- ID de PICA (si c'est approprié)
- Le cas de client final créent la date avec votre société
- Id d'email de client final

[Cas ouvert \(étape 3 : Cliquez sur le bouton suivant\)](#)

Un autre écran t'est présenté qui te donne l'occasion de lire les informations du TAC qui t'est fourni a basé sur les informations que vous avez déjà écrites.

Considérations spéciales

Notez ces considérations spéciales quand vous utilisez le CCO Case Open Tool.

Erreurs de soumission

Si vous recevez un message d'erreur de retour après que vous cliquez sur Submit (« contrat non trouvé » ou « utilisateur non trouvé, » par exemple), alors aucun cas ne s'ouvre en votre nom. Si ceci se produit, envoyez un email à cco-team@cisco.com avec des détails de l'erreur. Vous devez également ouvrir la caisse par le CRC de Cisco en leur envoyant un email chez tac@cisco.com, ou en les appelant. Référez-vous aux [Cisco Worldwide Contacts pour le Soutien technique](#).

Changez/augmenter la priorité d'un cas

Toutes les soumissions ouvertes de cas réussi CCO sont placées à P3 et sont automatiquement conduites à la file d'attente TAC pour la gamme de produits VCO. Si vous avez besoin de P1 ou de P2 manipulant, appelez le CRC TAC le plus proche vous après que vous ouvriez la valise pour demander que la priorité soit augmentée.

Voyez si votre soumission de CCO Case Open Tool est réussie ou non réussie

Vous savez qu'une soumission ouverte de cas CCO automatique-est avec succès conduite à la file d'attente TAC pour la gamme de produits VCO parce que le CCO Case Open Tool te renvoie immédiatement un numéro de dossier sur la page Web. Notez ce numéro de dossier.

Si pour quelque raison votre profil CCO n'est pas correctement lié aux informations appropriées de contrat/site, alors la soumission ouverte de cas CCO que vous soumettez automatique-est conduite, mais à la place automatique-conduite à tac@cisco.com la file d'attente pour l'intervention humaine de CRC. Dans cette situation, le cas Open CCO ne génère pas automatiquement un numéro de dossier pour vous. Un représentant de CRC vérifie manuellement le contact/informations appropriés de site, conduit la caisse à la file d'attente TAC pour la gamme de produits VCO, et vous informe avec le numéro de dossier par l'intermédiaire de l'email.

Tapez correctement le texte dans des marges de zone de texte

Assurez que des marges de zone de texte ne sont pas dépassées et toutes les lignes dans la description du problème finissent avec un retour chariot.

Envoyez au VCO TAC plus d'informations

Si vous devez fournir plus d'informations, (des fichiers journal, des fichiers image mémoire) envoyez les informations à nh-tech_sup@cisco.com et mettez en référence le numéro de dossier. Passez comme un éclair s'il vous plaît/comprime tous les fichiers plus de 1 Mo dans la taille.

Déni de responsabilité

Cisco Systems ne fait aucune garantie que les informations fournies nous atteignent, entièrement ou partiellement. Cisco Systems dément n'importe quelle responsabilité de cette méthode de mettre à jour des cas ou la responsabilité ces des résultats de son utilisation.

Informations connexes

- [Assistance technique concernant la technologie vocale](#)
- [Support produit pour Voix et Communications IP](#)
- [Dépannage des problèmes de téléphonie IP Cisco](#)
- [Support et documentation techniques - Cisco Systems](#)